



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de
Informação



COMO AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO ESTÃO UTILIZANDO OS SITES DE REDES SOCIAIS

Aluno: Lídia da Costa Oliveira

Rio de Janeiro
2010

Lídia da Costa Oliveira

COMO AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO ESTÃO
UTILIZANDO OS SITES DE REDES SOCIAIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso
de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de
Informação para obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia.

Orientadora: Prof. M.Sc. Nysia Oliveira de Sá.

Rio de Janeiro
2010

LÍDIA DA COSTA OLIVEIRA

COMO AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO ESTÃO
UTILIZANDO OS SITES DE REDES SOCIAIS.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso
de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de
Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro
como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel
em Biblioteconomia.

Aprovado(a) em:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Nysia Oliveira de Sá – UFRJ
Mestre em Memória Social e Documento
Orientador(a)

Prof. Ana Maria Ferreira Carvalho– UFRJ
Mestre em Ciência da Computação

Prof. Maria Irene da Fonseca e Sá – UFRJ
Mestre em Engenharia de Sistemas e Computação

O48c Oliveira, Lúcia da Costa.
Como as bibliotecas universitárias da cidade do Rio de Janeiro estão utilizando os sites de redes sociais/ Lúcia da Costa Oliveira; Orientadora: Nysia Oliveira de Sá. – Rio de Janeiro, 2010.

31 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

1. Bibliotecas universitárias. 2. Sites de redes sociais. 3. biblioteca 2.0. 4. Orkut. 5. Twitter. 6. Facebook I. Sá, Nysia Oliveira de. II. Título

CDD: 027.7

DEDICATÓRIA

À minha mãe, Socorro, meu maior exemplo de ser humano, minha verdadeira amiga e com certeza a melhor mãe do universo!

AGRADECIMENTOS

A Deus por me fazer entender que esperar pelo momento certo faz a caminhada valer a pena.

À minha família por estar sempre presente na minha vida, aos meus pais, por me apoiarem nos momentos de conquistas e derrotas, e aos meus irmãos, Gabi e Gui, sem os quais minha vida não teria sentido.

Aos meus amigos, que sempre são capazes de tornar os dias tristes mais bonitos. Em especial, a minha amiga Marcelia que sempre esteve ao meu lado e por ter me dado meu MELHOR presente nesses quatro anos, minha afilhadinha Larissa, ao meu querido Denerson que somente pela sua presença me deixa feliz e a Samanta, minha amiga de longa estrada, com quem eu divido minhas angústias e alegrias há mais de uma década.

À minha amadíssima tia Giselda, por está comigo desde o meu primeiro dia de vida, e por ter feito despertar em mim o amor pela Biblioteconomia.

Aos funcionários do setor de referência da biblioteca da FGV, que mais do que colegas de trabalhos se tornaram pessoas que eu quero carregar por toda a minha vida. Agradeço de maneira especial, a Bruna pela amizade sincera desde o primeiro dia, aos bibliotecários do setor Ligia, Vera e Sandro por me tratarem com tanto amor, carinho e respeito, aos queridos Malaquias, Samuel e Susu por sempre levantarem de algum modo meu astral, ao Marcelo que mais do que um bibliotecário inspirador é um ser humano adorável que sempre esteve ao meu lado me dando incentivo e apoio, e à minha chefe, Evelyse, pela oportunidade, respeito, carinho e confiança de sempre.

À equipe do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG), especialmente à Mariza Russo, pela existência do curso dentro da UFRJ, à Eliana que mesmo quando distante se faz presente, à minha querida orientadora Nysia Sá pelo apoio e atenção e a todos os professores que contribuíram para que eu chegasse até aqui

*“Está-se vivendo no mundo da colaboração, onde não
há mais espaço para o ' eu ', agora é a vez do ' nós '.*

*(Daiana Lindaura Conti e
Maria Carolina Carlos Pinto)*

RESUMO

OLIVEIRA, Lídia da Costa . **Como as bibliotecas universitárias da cidade do Rio de Janeiro estão utilizando os sites de redes sociais**. 2010.31f. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação). Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2010.

A pesquisa mostra que o uso intensivo das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) na atual conjuntura é capaz de influenciar diretamente no modo como as bibliotecas fazem o tratamento, organização e disseminação das informações. Diante da relevância dos sites de redes sociais na contemporaneidade e pelo fato das Bibliotecas Universitárias(BU's) estarem posicionando seus serviços e produtos dentro da web, é feita uma análise do modo como as redes sociais virtuais estão sendo usadas pelas BU's. Além disso, o trabalho se dispõe a fundamentar o que são as redes sociais, explicando mais especificamente os três *sites* de redes sociais mais utilizados no Brasil, *Orkut*, *Twitter* e *Facebook*, ressaltando ainda as relações existentes entre a biblioteca 2.0 e as redes sociais. Para alcançar seus objetivos foi utilizado como instrumento de pesquisa a aplicação de questionários por e-mails às 125 bibliotecas universitárias filiadas a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU). Embora, a pesquisa tenha tido a resposta de 55 bibliotecas, foi possível identificar com quais objetivos os *sites* de redes sociais estão sendo utilizados pelas 35 unidades de informação que disseram fazer uso das mesmas.

Palavras-chave: Sites de redes sociais. Biblioteca universitária. Biblioteca 2.0. *Orkut*. *Twitter*. *Facebook*.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	JUSTIFICATIVA	11
3	OBJETIVOS DO ESTUDO	12
4	METODOLOGIA	12
5	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
5.1	REDES SOCIAIS	14
5.1.1	Orkut.....	15
5.1.2	Twitter	16
5.1.3	Facebook.....	18
5.2	RELAÇÃO ENTRE BIBLIOTECA 2.0 E REDES SOCIAIS	19
6	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	21
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
	REFERÊNCIAS	29
	APÊNDICE	31

1 INTRODUÇÃO

Desde os tempos remotos, a sociedade contemporânea vem passando por um processo de globalização, que é responsável pela intensificação da interdependência nas relações econômicas, políticas, sociais e culturais entre os países. Atualmente, esse processo se acelerou principalmente em função da disseminação e desenvolvimento das novas tecnologias utilizadas graças à Internet. Segundo, Blattmann (2007, p. 191) a Internet “trata-se de um espaço interativo, de trocas, de criação e geração, além de armazenamento de informações, tornando-se uma importante ferramenta de colaboração entre os participantes do mundo digital on-line[...]

A evolução da sociedade, sempre se dá em função de alguma revolução; anteriormente com a revolução industrial e mais recentemente com as revoluções tecnológicas, a geração que faz uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's), estão passando por uma transformação na maneira de organizar suas vidas, uma vez que, essas tecnologias apresentam um alto grau de penetrabilidade nos domínios da vida humana.

Uma das mudanças mais radicais está ligada aos fatores que movem a economia. Ao longo dos anos, os fatores básicos de produção eram: terra, capital e trabalho, no entanto, com o passar do tempo, a informação assume o papel central dentro das relações sociais, o que implicou no surgimento da Sociedade da informação.

Dentro dessa revolução tecnológica, a Internet também vem passando por um processo de transição, fala-se em uma nova geração – a web 2.0¹. Blattmann (2007,p.198) define a web 2.0 como “uma nova concepção, pois passa agora a ser descentralizada e na qual o sujeito torna-se um ser ativo e participante sobre a criação, seleção e troca de conteúdo postado em um determinado site por meio de plataformas abertas.”

Nesse novo contexto, a Internet é entendida como uma plataforma, em função do seu caráter colaborativo, dinâmico e interativo, visto que, seus usuários não são mais meros receptores das

¹ Termo surgido em uma conferência em 2004, pela MediaLive e O'Reilly Media, realizada em São Francisco (Califórnia, EUA).

informações, mas também podem participar na inserção das mesmas, bem como opinar sobre as que já estão presentes na web.

De acordo com Gracioso (2007, p. 5) o que diferencia a web 1.0 da web 2.0 é que “antes tínhamos recursos na Web exclusivamente voltados à publicação de conteúdos e agora temos recursos para participação na construção dos mesmos.”

A Biblioteconomia é uma das áreas que mais vem sofrendo modificações nesse cenário, não em relação a sua essência que é formar bibliotecários aptos a fazer o tratamento e organização de informações, para que as mesmas possam ser preservadas e recuperadas posteriormente, mas no que diz respeito a sua aparência, ou seja, na maneira de fazer.

O papel que esses profissionais desempenham dentro da Sociedade da informação é de suma importância, uma vez que caberá a eles aprenderem a aprender constantemente a fazerem uso das novas TIC's que surgem e se modificam a cada momento, para tornar o acesso às informações mais rápido e dinâmico e, conseqüentemente, inserir a todos no contexto dessa nova realidade.

Nesse cenário é notório o papel de destaque que as redes sociais vêm alcançando dentro das relações sociais. Uma parcela considerável da população brasileira faz uso dessas ferramentas da web para trocar, recuperar e disseminar informação. Em vista disso, as bibliotecas devem enxergar essas redes, muitas vezes percebidas somente como de sociabilização, como recursos que vêm colaborar profundamente para tornar os serviços oferecidos pelas unidades de informação mais atraentes, rápidos, eficientes e eficazes.

O referido trabalho apresenta em primeiro lugar as razões que justificam o porquê do tema escolhido está sendo abordado, bem como expõe os objetivos, geral e específicos do projeto e explica a metodologia utilizada para o desenvolvimento do mesmo. O projeto se dispõe a fundamentar o que são as redes sociais, explicando mais especificamente os três *sites* mais utilizados no Brasil, *Orkut*, *Twitter* e *Facebook*, ressaltando ainda as relações existentes entre a biblioteca 2.0 e as redes sociais. Por fim, mostra a análise dos dados obtidos por meio dos questionários aplicados e faz as considerações finais sobre a pesquisa.

2 JUSTIFICATIVA

Sob a perspectiva da importância dos *sites* de redes sociais e da maneira como os mesmos podem potencializar os serviços oferecidos pelas bibliotecas, o referido estudo pretende mostrar as possíveis maneiras como os três *sites* de redes sociais mais utilizados pelos brasileiros, *Orkut*, *Twitter* e *Facebook*, podem ser aproveitadas pelas bibliotecas.

Sabe-se que é a partir das instituições de ensino superior (IES) que são geradas uma parte significativa das atividades de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) produzidas pelo país. No entanto, para que essas atividades se realizem é necessário que haja uma unidade de informação que atue como base e apoio aos estudos e pesquisas desenvolvidas pelas IES. Além do papel que esse tipo de biblioteca exerce dentro da sociedade,

percebe-se que **é cada vez maior o número de bibliotecas universitárias que utilizam a Internet para oferecer serviços e produtos de informação**, buscando servir como portal para outras fontes de informação, alcançar um maior número de usuários e fazer promoções mais eficazes de seus produtos (AMARAL; GUIMARÃES, 2002, p. 2, grifo nosso).

Desse modo, diante da relevância dos *sites* de redes sociais na contemporaneidade, do aumento exponencial de brasileiros utilizando essas ferramentas colaborativas e pelo fato das Bibliotecas Universitárias(BU's) estarem posicionando seus serviços e produtos dentro da web, será feita uma análise do modo como as redes sociais virtuais estão sendo usadas pelas BU's.

3 OBJETIVOS DO ESTUDO

O objetivo geral do presente trabalho é analisar de que maneira os *sites* de redes sociais vêm sendo usados pelas as bibliotecas universitárias da cidade do Rio de Janeiro.

Os objetivos específicos são:

- Identificar quantas e quais bibliotecas universitárias públicas e privadas da cidade do Rio de Janeiro estão utilizando as redes sociais;
- Identificar os benefícios obtidos com o uso dos *sites* de redes sociais

4 METODOLOGIA

Para a realização desse estudo, foi feito levantamento das bibliotecas universitárias, públicas e privadas, bem como dos sistemas e redes das mesmas, da cidade do Rio de Janeiro para saber quais e quantas delas utilizam os *sites* de redes sociais mais utilizados no país, *Orkut, Twitter e Facebook*. Foram selecionadas todas as bibliotecas universitárias da cidade do Rio de Janeiro que são filiadas à Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU). Para a obtenção dos dados cadastrais das bibliotecas utilizou-se o banco de dados dessa comissão, por ser uma fonte de informação formal e confiável, que arrola os dados de cada biblioteca, por região do país.

O levantamento mostrou que existem 125 bibliotecas universitárias dentro da cidade do Rio de Janeiro filiadas à CBBU, entre essas 75 são bibliotecas de universidades públicas e 50 pertencem à instituições privadas.

Para alcançar os objetivos propostos na pesquisa, foram enviados, por e-mails, 125 questionários (ver apêndice) com sete perguntas fechadas às referidas unidades de informação, para serem devolvidos entre os dias 13 e 17 de setembro de 2010.

A pesquisa obteve a resposta de 36 bibliotecas (24 bibliotecas públicas e 12 bibliotecas particulares). No entanto, vale ressaltar que 5 desses e-mails serão desconsiderados, uma vez que, mais de uma pessoa respondeu pela mesma unidade de informação, como foi o caso da Univercidade, onde três pessoas responderam por ela, da Castelo Branco, onde duas pessoas responderam pela mesma e da ESPM, onde duas pessoas responderam pela unidade.

Vale ressaltar, ainda, que entre essas 31 respostas consideradas válidas, 29 representavam apenas uma unidade de informação, enquanto que duas entre essas respostas, referentes às bibliotecas pertencentes à Univercidade e à PUC, eram de sistemas de bibliotecas que representam não uma unidade, mas várias. O sistema da UniverCidade representa 21 bibliotecas, enquanto que a PUC é responsável por 5 bibliotecas, logo juntas totalizam 26 bibliotecas. Como os respectivos sistemas são responsáveis por disponibilizar informações de interesse dos usuários de todas as unidades, foi considerado o número total de bibliotecas, 26 bibliotecas representadas por dois sistemas e 29 bibliotecas que responderam por cada uma, totalizando 55 bibliotecas.

A pesquisa classifica-se como descritiva, pois de acordo com Cervo e Bervian (2002, p. 66), “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”. Os dados quantitativos obtidos com as respostas dos questionários foram descritos, analisados e interpretados com base em apoio bibliográfico. A fundamentação teórica do estudo foi apoiada em artigos publicados em periódicos científicos brasileiros das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Vale ressaltar a escassez de artigos abordando a aplicabilidade de redes sociais aos serviços da biblioteca.

5 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste tópico são apresentadas definições de redes sociais, bem como mostra-se como as mesmas exercem uma grande influência sobre a vida dos indivíduos dentro da Sociedade da informação. Além disso, são feitas uma conceituação e uma análise de como as ferramentas colaborativas: *Orkut*, *Twitter* e *Facebook*, podem ser aplicadas ao contexto de uma biblioteca universitária.

5.1 REDES SOCIAIS

Desde os tempos remotos, sabe-se que as pessoas estão ligadas por relações sociais que desenvolvem umas com as outras, seja com os familiares, com colegas de trabalho, amigos da vida, enfim pessoas que são próximas de alguma forma. No entanto, com o advento da Internet essas relações ganharam uma dimensão ainda maior, uma vez que, as redes sociais por meio da web, potencializaram esses laços, permitindo que os mesmos existam independente das distâncias físicas, culturais, econômicas e sociais.

As redes sociais virtuais têm uma grande repercussão sobre a vida da humanidade. Podem ser utilizadas em vários âmbitos: de diversão, de divulgação de notícias, de aproximação de pessoas, de acesso à informação, de socialização de grupos distintos, de discussão de ideias, de descobertas de novidades, enfim, as redes sociais podem ser utilizadas com diversos fins.

As redes sociais podem ser definidas como: “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo idéias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”. (MARTELO, 2001, p.72 citado por TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p. 93). Para o objetivo desse estudo entende-se rede social: “quando uma rede de computadores conecta uma rede de pessoas e organizações [...]” (GARTON,L.;HAYTHORNTHTWAITE,C; WELLMAN,B.,1997 citado por RECUERO,2009, p.15).

Um dos fenômenos que mais contribuiu para que a Internet se tornasse um espaço tão democrático e colaborativo, foi o surgimento dos *sites* de redes sociais. As redes sociais virtuais são uma das ferramentas colaborativas da web 2.0 que tem o maior destaque na atual conjuntura.

Atualmente, “estima-se que dois terços da população virtual global participe de redes sociais virtuais e gastem 10% do seu tempo *online* nelas” (KEBEDE, 2009 citado por CRUZ, 2010, p. 165). No Brasil, o interesse dos usuários por redes sociais é acentuado “cerca de 90% dos internautas no Brasil estão em redes sociais virtuais e gastam 23% do seu período online nelas”.(SCHNOOR, 2008; KEBEDE, 2009 citado por CRUZ, 2010, p.165)

De acordo com IBOPE Nielsen Online (2010) citado por INFO online (2010), os *sites* de redes sociais mais utilizadas pelos brasileiros são o *Orkut*, *Twitter* e *Facebook*, nessa ordem respectivamente. Com base nessa pesquisa, estes *sites* foram selecionados, para revelar se são utilizados pelas bibliotecas universitárias da cidade do Rio de Janeiro, por quantas bibliotecas e com quais objetivos.

5.1.1 Orkut

O *Orkut* é uma rede social que é capaz de reunir pessoas que já se conhecem no mundo físico dentro da esfera virtual, assim como também permite aproximar pessoas que tenham interesses em comum, independente delas se conhecerem pessoalmente, enfim tem por objetivo promover a interação entre as pessoas. A rede foi criada por *Orkut Buyukkokten* e lançada em 2004 pelo *Google* na Internet, e nela pode participar qualquer um que decidir estender sua vida real para o mundo virtual.

A rede de relacionamento permite que sejam criados perfis e comunidades. Os perfis geralmente são de pessoas físicas; dentro de cada perfil fica disponível a página de recados, através da qual as pessoas se comunicam entre si, álbuns de fotos, vídeos, depoimentos, nos quais os amigos deixam homenagens, um bloco onde ficam reunidos todos os amigos dentro do *Orkut* e por fim há um bloco no qual ficam listadas as comunidades que indicam características, comportamentos, linhas de pensamento, interesses pessoais, enfim, assuntos que identificam um pouco da personalidade de cada um.

Enquanto os perfis são criados para pessoas ou organizações, as comunidades se referem a pessoas, instituições, lugares, enfim assuntos diversos, e por essa razão são classificadas dentro

de uma categoria. As comunidades são criadas para reunir pessoas que têm o mesmo interesse sobre o mesmo assunto, para que fiquem sabendo novidades por meio dos fóruns, para que possam dar seu voto sobre alguma questão através de enquetes que são realizadas pelo dono da mesma.

O *Orkut* de acordo com pesquisas recentes feitas IBOPE Nielsen Online (2010) citado por INFO online (2010), é a rede social mais utilizada no país. Um dos fatores para seu sucesso “deve-se ao fato de que as pessoas encontram nele um canal, um espaço onde podem expressar gostos, opiniões, identidades e interesses, manifestando seus pensamentos e, ao mesmo tempo, sendo ouvidos (lidos) por outros”.(BEZERRA; ARAUJO, 2008, p. 208).

Por essas razões, essa rede pode ser uma excelente ferramenta para ser aplicada a realidade de uma biblioteca, cuja tem a opção de existir tanto através de um perfil como de uma comunidade. No perfil da biblioteca, a página de recados da biblioteca pode ser o “fale conosco” que existe nos *sites* das instituições, os álbuns podem armazenar fotos dos eventos da biblioteca, através dos amigos do perfil, pode ser feito o estudo dos usuários da unidade. Como comunidade, a biblioteca pode fazer avaliação dos seus serviços através das enquetes, divulgar notícias por meio dos fóruns, ou seja, estabelecer um canal de comunicação mais direto com os seus clientes.

5.1.2 Twitter

Surgido em 2006, o *Twitter* é uma ferramenta de comunicação virtual que permite que seus usuários postem micromensagens, uma vez que, os mesmos devem responder em até 140 caracteres “O que está acontecendo?” em relação a vida deles. A referida ferramenta pode ser entendida como rede social, pois

permite aos seus usuários também criar um perfil público, interagir com outras pessoas através das mensagens publicadas, e mostrar sua rede de contatos. E por isso, também oferece maneiras de gerar e manter valores sociais entre essas conexões.(RECUERO; ZAGO, 2009, p.83).

Por meio dessa ferramenta, seus usuários seguem pessoas e instituições de quem desejam receber informações, da mesma forma que podem ser seguidos, sem que seja obrigatório seguir àqueles

que o seguem. Dessa maneira, cada um recebe informações na sua página apenas daqueles que o interessam.

O *Twitter* como todo site tem duas interfaces: a página pública e a página particular. Na página pública ficam disponíveis alguns dados pessoais em relação a cada usuário, as informações que são postadas apenas pelo dono de determinada conta no *Twitter*, as pessoas/instituições que o seguem, as pessoas/ instituições que ele segue, se ele está listado em alguma lista, ou se ele criou alguma lista.

Por sua vez, na página particular (conta do administrador), além de todas as possibilidades permitidas na página pública, aparecem as informações postadas por todos aqueles a quem se segue, há a possibilidade de saber se houve alguma citação direta com o seu *username* no *Twitter*, seja para se referir ao usuário ou para fazer alguma pergunta ao mesmo, bem como existe ainda o recurso de enviar e receber mensagens diretas em modo privado, isto é, a mensagem só pode ser lida por quem escreveu e para quem foi enviada.

O *Twitter* oferece ainda um aplicativo bem valioso para filtrar as informações: as listas. Cada usuário pode criar uma lista, como se ela fosse uma pasta, e dentro de cada lista reunir pessoas ou instituições que estejam falando de um mesmo assunto, com o objetivo de manter as informações separadas por categorias de assuntos. Esse recurso possibilita que os usuários do *Twitter* sejam listados dentro dessas “pastinhas” sem que haja necessidade de segui-los, ou seja, seguir e listar alguém são atitudes independentes.

O *Twitter* é uma ferramenta que pode ser usada por uma biblioteca como um meio de disseminação de informações e principalmente como um canal de conversação. A unidade pode manter seus seguidores atualizados com informações que dizem respeito à biblioteca especificamente, como as novas aquisições, o horário de funcionamento em dias especiais, o acontecimento de algum evento, ou seja, para divulgá-la, assim como pode postar notícias em geral que sejam de interesse dos seus clientes.

5.1.3 Facebook

O *Facebook* é um site de rede social que foi lançado em 2004 e criado por Mark Zuckerberg, um ex-aluno de Harvard, que tinha a pretensão de criar uma rede de relacionamento na web para atender a um público bem específico, os ex-alunos do ensino médio que estariam ingressando em Harvard. Aos poucos a rede foi se expandindo e tornou-se disponível para outras instituições.

Atualmente, segundo dados do Ibope NetRating citado pela revista *Época* (2010, p.84), o *Facebook* já possui 9,6 milhões de usuários, sendo que desses, 26 % são brasileiros. Embora ainda não seja o site de relacionamento mais utilizado no Brasil, essa ferramenta é considerada como uma rede em ascensão, uma vez que, seus usuários crescem mais a cada momento.

Essa rede possui características similares a outros *sites* de redes sociais, pois sua estrutura principal funciona através de perfis, de pessoas e empresas, e de páginas, que se assemelham às comunidades do *Orkut*. No entanto, ele é mais flexível, visto que possibilita a seus usuários uma maior chance de personalizarem seu perfil, principalmente em relação à estrutura. Cada indivíduo tem a possibilidade de escolher quais aplicativos deseja ter dentro do seu perfil, e, além disso, o *Facebook* tem como vantagem permitir que usuários possam criar aplicativos para o sistema (RECUERO,2009, p.171)

O *Facebook* é uma ferramenta rica em aplicativos que pode ser utilizada de muitas maneiras pelas bibliotecas. As páginas dentro do *site* são utilizadas justamente para pessoas e organizações que queiram divulgar seus produtos e serviços. Dessa maneira, as bibliotecas podem se valer dessas páginas para postar no seu mural, notícias sobre a unidade, bem como, sobre assuntos que possam ser pertinentes aos seus usuários.

Outro ponto positivo é que todas as notícias postadas podem receber comentários e de certa maneira podem receber uma “avaliação”, uma vez que os usuários podem dizer se “curtiram” determinada informação. O *Facebook* é uma ferramenta de comunicação, que permite que exista o diálogo e a troca de idéias entre a biblioteca e os seus usuários.

5.2 RELAÇÃO ENTRE BIBLIOTECA 2.0 E REDES SOCIAIS

As TIC's surgidas com advento da web 2.0 trouxeram modificações significativas no modo como as pessoas se relacionam entre si, utilizam os serviços, buscam, encontram e compartilham as informações na Internet. Os indivíduos deixaram de ser receptores passivos e assumiram o papel de atores ativos dentro dessa rede que interliga as pessoas, desconsiderando as barreiras físicas e sociais que dividem a sociedade.

Nessa nova era, as bibliotecas, bem como todas as outras organizações, estão constantemente sofrendo os impactos causados pelas TIC's. Dentro da web 2.0, surge a versão da biblioteca nesse novo ambiente, a biblioteca 2.0, que de acordo com Maness (2007, p. 45), pode ser definida como “a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em web.”

A biblioteca 2.0, não tem uma visão centralizadora, mas sim visa a colaboração, uma vez que, não há a pretensão de oferecer produtos e serviços baseados apenas na opinião da equipe que está por trás do processo, seu objetivo é justamente o contrário, trabalhar em parceria com os seus usuários. Sobre essa questão do foco no usuário, Casey e Savastinuk (2006) citado por Campos (2007, p.8, grifo nosso) dizem que a biblioteca 2.0

Trata-se de um modelo que encoraja os usuários a participarem da criação dos serviços físicos ou virtuais que desejem, **com base em [sic] uma avaliação constante e consistente dos serviços**. Também tenta servir melhor os usuários existentes com serviços direcionados a suas necessidades e incorporar novos usuários.

Visto desse modo, a biblioteca 2.0, em função dos recursos tecnológicos possibilita que os serviços da biblioteca saiam de dentro para fora, ou seja, que eles sejam oferecidos através de uma infinidade de canais de comunicação disponíveis na rede, permitindo, assim que a informação desejada chegue ao usuário, independente do lugar em que ele esteja.

As bibliotecas e as redes sociais têm em comum a questão de ter como objetivos promover a interação entre pessoas, para que aja a troca de ideias e possivelmente desse compartilhamento,

novos conhecimentos também sejam construídos. Sobre essa relação entre as bibliotecas e as redes sociais, Maness (2007, p. 50) explica que:

muitas das funções das bibliotecas ao longo da história tem sido como um lugar de reunião comum, um lugar de compartilhar identidade, comunicação, e ação. Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico.

Os *sites* de redes sociais apresentam diversos aplicativos que se adaptados aos serviços das unidades de informação, virão a modificar a forma de comunicação e acesso à informação, bem como o modo de produzirem seus produtos e oferecerem seus serviços. Além disso, se os *sites* de redes sociais tiverem suas potencialidades aproveitadas poderão promover uma relação de maior intimidade entre a biblioteca e seus usuários e também um diálogo entre os usuários entre si. De acordo com Maness, através das redes sociais,

Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem.

Cabe aos bibliotecários fazerem a análise dos aplicativos de cada *site* de rede social, para saber quais dentre essas redes poderiam ser adaptadas a realidade da biblioteca, de acordo com os objetivos da unidade e com os interesses dos seus usuários.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

As perguntas do questionário foram estruturadas para responder ao objetivo geral e aos objetivos específicos apresentados no item 3. Um dos objetivos específicos do referido trabalho é identificar quais bibliotecas estão utilizando os *sites* de redes sociais, portanto, para alcançá-lo a primeira pergunta do questionário propõe identificar à qual instituição de ensino a biblioteca está ligada.

A segunda questão tinha como proposta classificar a unidade de informação, como pública ou particular, o que permite identificar que das 55 bibliotecas que responderam o questionário, 23 são públicas e 32 bibliotecas particulares. Embora a quantidade de bibliotecas públicas seja maior que a de bibliotecas privadas, visto que dos questionários enviados, 75 foram para bibliotecas públicas, enquanto que 50 foram para bibliotecas privadas, a pesquisa obteve a resposta de mais bibliotecas particulares do que de públicas.

A terceira questão teve dois objetivos a alcançar, mostrar quais bibliotecas estão utilizando os *sites* de redes sociais e dividir as bibliotecas que responderam ao questionário, entre as que usam os *sites* de redes sociais e as que não usam, para que seja analisado se é maior ou menor o número de bibliotecas que faz uso desses *sites*. De acordo com o primeiro objetivo proposto, segue um quadro mostrando quais bibliotecas utilizam os *sites* de redes sociais, no qual identifica-se na vertical à qual instituição de ensino pertence à biblioteca, se a instituição é pública ou privada e o nome da biblioteca ou o sistema responsável pelo gerenciamento dos *sites* de redes sociais.

Quadro: Bibliotecas que utilizam sites de redes sociais

Instituição	Pública ou Privada	Biblioteca/ Sistema de biblioteca
UFRJ	Pública	Biblioteca do Instituto de Macromoléculas (IMA)
UFRJ	Pública	Biblioteca da escola de comunicação (ECO)
UFRJ	Pública	Biblioteca do Instituto de Matemática(IM)
UFRJ	Pública	Biblioteca do centro de Tecnologia (CT)
UFRJ	Pública	Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional (IPPUR)
FGV	Privada	Biblioteca Mario Henrique Simonsen
UNIVERCIDADE	Privada	Sistema de bibliotecas da Univercidade
UNICARIOCA	Privada	Biblioteca Central da UniCarioca
ESPM	Privada	Biblioteca da ESPM
UERJ	Pública	Biblioteca de comunicação, Nutrição, Pedagogia e Psicologia (CEHA)
PUC	Privada	Sistema de Bibliotecas da PUC

Fonte: Elaboração própria

Os dados coletados mostram que das 55 bibliotecas que responderam ao questionário, 35 disseram que utilizam *sites* de redes sociais; Entre essas, 6 são bibliotecas de universidades públicas e 29 pertencem a universidades particulares. Esses resultados permitem fazer duas considerações: a primeira é que as ferramentas da web 2.0 estão sendo mais utilizadas por bibliotecas de instituições privadas e a segunda é que, de um modo geral, os *sites* de redes sociais estão começando a serem percebidos pelas unidades de informação, como ferramentas que podem agregar benefícios aos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Após identificar se as bibliotecas universitárias estão utilizando os *sites* de redes sociais, e se estão, quais estão, o próximo passo da pesquisa foi identificar, quais entre os *sites* *Orkut*, *Facebook* ou *Twitter* estão sendo mais utilizados. Os resultados mostram que o *Twitter* é *site* mais utilizado, das 35 bibliotecas que disseram usar *sites* de redes sociais, 34 utilizam o

*Twitter*², sendo que entre essas, duas utilizam além do *Twitter* outros *sites*, uma utiliza *Twitter* e *Orkut* e outra *Twitter* e *Facebook*. Apenas uma biblioteca faz uso apenas do *Facebook*. Logo, é possível concluir que 34 bibliotecas utilizam *Twitter*, 1 utiliza *Orkut* e 2 utilizam o *Facebook*.

A quinta questão do questionário foi colocada, considerando duas possibilidades: do *site* ser gerenciado pela própria biblioteca, independente da instituição ter uma ou várias bibliotecas, e dele ser gerenciado pelo sistema de bibliotecas, uma vez que pode ter havido a ideia de se criar um único *site* para representar o interesse de todas as bibliotecas. Como o objetivo da pesquisa é saber quantas bibliotecas estão fazendo uso dos *sites* de redes sociais e não quantos *sites* de redes sociais de bibliotecas existem na web, estão sendo consideradas as 55 respostas.

A partir dos questionários respondidos, conclui-se que 9 bibliotecas são responsáveis pelo gerenciamento de seus *sites* de redes sociais, enquanto que 2 sistemas de bibliotecas são responsáveis pelo gerenciamento dos mesmos. O sistema de biblioteca da UniverCidade divulga informações no seu site de rede social para atender aos interesses dos usuários das 21 bibliotecas, da mesma forma que o sistema de bibliotecas da PUC dissemina informações para os usuários das 5 bibliotecas que são coordenadas pelo sistema.

A sexta questão do questionário focava no objetivo geral da referida pesquisa que é identificar quais os objetivos das bibliotecas ao utilizarem os *sites* de redes sociais. A partir das respostas percebe-se que: 33 bibliotecas têm como objetivo fazer marketing da biblioteca para divulgar seus serviços; 33 bibliotecas têm como objetivo fazer serviço de referência; 1 biblioteca tem como objetivo fazer o estudo de usuário; 27 bibliotecas têm como objetivo fazer avaliação dos serviços da biblioteca; 31 bibliotecas apontaram outros tipos de objetivos que não foram colocados como opções nos questionários: solicitação de doação de livros publicados na área, *clipping* de notícias, divulgação de assuntos de interesse dos usuários, divulgação de eventos da biblioteca, disseminação da informação, divulgar eventos em geral, divulgação de informações, novidades, dicas de pesquisa e interação com a comunidade acadêmica.

² Válido ressaltar que as 21 bibliotecas da Univercidade e as 5 bibliotecas da PUC são representadas, cada qual por apenas um perfil no Twitter, visto que esse site de rede social é gerenciado pelos respectivos sistemas de bibliotecas. Logo, na web há apenas 10 perfis efetivos e não 34.

Conclui-se com essa questão que as bibliotecas universitárias da cidade do Rio de Janeiro estão utilizando os *sites* de rede sociais principalmente para fazer o marketing de suas unidades de informação bem como para oferecer serviço de referência. Não por acaso, o *Twitter* tenha aparecido como a ferramenta mais utilizada também pelas bibliotecas, que além de divulgar e disseminar seus produtos e serviços aos usuários, também permite que os usuários sintam-se à vontade para se comunicar e pedir auxílio aos bibliotecários.

Por outro lado, fazer o estudo de usuário apareceu sendo o objetivo de apenas uma biblioteca. Isso mostra que as bibliotecas ainda não perceberam as ferramentas em potencial que elas possuem. Ao colocar um questionário no *Facebook*, por exemplo, a biblioteca estará atingindo ao mesmo momento vários usuários, percebe-se assim, que por meio das redes sociais virtuais é possível fazer análises sobre previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços de maneira muito mais rápida.

A última questão se propôs a indagar se as unidades de informação que estão fazendo uso dessas redes sociais estão percebendo benefícios com o uso das mesmas. A partir das respostas constatou-se que: 1 biblioteca não percebeu nenhum benefício com o uso do *site* de redes sociais; 6 bibliotecas afirmaram que o uso dos *sites* de redes sociais influenciou no aumento do número de usuários; 8 bibliotecas perceberam que após o uso dos *sites* de redes sociais há mais pessoas utilizando os serviços da biblioteca; 30 bibliotecas perceberam que após o uso dos *sites* de redes sociais cresceu a troca de informações entre os usuários e a biblioteca e 25 bibliotecas apontaram outros tipos de benefícios que não foram colocados como opções no questionário: Despertou a curiosidade dos alunos e professores em relação à biblioteca, divulgação de atividades culturais, há maior aproximação entre aluno e biblioteca. Entre essas, 2 bibliotecas disseram que ainda não foi feito nenhum estudo de avaliação para dimensionar os benefícios obtidos.

Supõe-se que a avaliação dos bibliotecários em relação aos benefícios tenha sido feita de dois modos: por observação direta ou através de um instrumento de avaliação formal. De qualquer maneira, o questionário indiretamente questionou se as bibliotecas estão fazendo algum tipo de avaliação, já que somente através desse tipo de análise a biblioteca poderá justificar a

manutenção ou não do serviço, e poderá melhorar os serviços ou inovar a partir da opinião dos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na atual conjuntura os *sites* de redes sociais são as ferramentas da web 2.0 que têm um papel de grande notoriedade na vida das pessoas. Não é à toa, que várias organizações, entre elas as bibliotecas, estão se posicionando dentro desse ambiente por começarem a enxergar a capacidade que essas ferramentas têm de alcançar milhares de pessoas.

Das 55 bibliotecas que responderam ao questionário, 35 estão fazendo uso dos *sites* de redes sociais, o que representa aproximadamente 64%, da amostra pesquisada. Outro ponto, que merece ser destacado é que a maioria das bibliotecas que utilizam redes sociais pertence a instituições privadas. Talvez, a concorrência existente entre essas instituições, seja o fator que as impulse a oferecer serviços – nesse caso a biblioteca – que sejam considerados de qualidade pelos seus alunos. Acredita-se que dentro dessas instituições deve haver um maior incentivo para que as unidades de informação façam uso das ferramentas da web 2.0 para que possam oferecer serviços e produtos que superem as expectativas dos seus clientes.

A justificativa para as unidades de informação que não fazem uso dos *sites* de redes sociais pode ser a falta de capacitação dos profissionais bibliotecários para utilizar as novas tecnologias, a falta de conhecimento deles quanto a aplicabilidade das redes sociais a realidade de uma biblioteca, ou simplesmente a postura conservadora que os impedem de trabalhar de modo colaborativo com os usuários.

Em relação aos *sites* de redes sociais, o *Twitter*, atualmente é utilizado por grande parte das organizações, uma vez que essa ferramenta em profunda ascensão permite estabelecer um canal de comunicação direto, fácil e eficaz com seus seguidores, e também para divulgar produtos e serviços, haja vista que está crescendo continuamente a quantidade de internautas incluídos nessa rede. As bibliotecas, da mesma maneira devem estar percebendo o *Twitter* como uma ferramenta que possibilita “levar” a biblioteca até o usuário.

O *Orkut* e o *Facebook*, ao contrário do *Twitter* estão sendo utilizados por poucas bibliotecas. O *Orkut* até os dias atuais é o site de rede social mais usado no país. No Brasil, as bibliotecas não souberam enxergar ainda a potencialidade dessa ferramenta, que poderia ser utilizada para fazer avaliação dos serviços através dos fóruns nas comunidades, para divulgar os eventos da biblioteca através dos álbuns de fotos, para divulgar tutoriais dos seus serviços através dos vídeos, ou simplesmente para ser mais um meio de comunicação entre a biblioteca e sua comunidade.

Embora, o *Orkut* e o *Facebook* tenham surgido na mesma época, só agora o *Facebook* está se popularizando entre os internautas brasileiros. Ambos, os *sites* possuem características muito semelhantes na sua estrutura, no entanto o *Facebook* ainda oferece uma quantidade maior de aplicativos. Até, então apenas duas entre as bibliotecas que responderam ao questionário disseram utilizá-lo. Os bibliotecários devem perceber as oportunidades oferecidas pelo *site*, pois o seu uso propiciará, a unidade desenvolver várias atividades, como: promover a aproximação entre os seus usuários, de modo que possam trocar e compartilhar informações sobre as mesmas áreas de interesse, conhecer melhor sua comunidade através dos comentários que ela faz sobre as informações publicadas, fazer indexação colaborativa, a partir da divulgação das novas aquisições, na parte dos comentários, os usuários poderiam atribuir palavras-chave, o que auxiliaria o bibliotecário no processo de indexação.

Percebeu-se com o estudo que aproximadamente 95% da amostra estão utilizando os *sites* de redes sociais principalmente para fazer o marketing da biblioteca e o serviço de referência. Por ser o *Twitter* a rede social mais usado pelas bibliotecas, deduz-se que a ferramenta está sendo adotada não somente para divulgação dos seus serviços e eventos, mas também para interação, uma vez que está incentivando seus seguidores a desenvolver um diálogo, a fazer perguntas. Ainda em relação à essa questão, aproximadamente 89% das bibliotecas apontaram outros tipos de objetivos que não foram colocados no questionários, entre eles a divulgação de informações em geral de interesse dos usuários foi a mais citada pelas bibliotecas.

Das 35 bibliotecas que afirmaram fazer uso de *sites* de redes sociais apenas uma respondeu não ter percebido nenhum benefício após o uso dessas ferramentas. Deduz-se a partir desses resultados que se valer das redes sociais virtuais para oferecer os serviços da biblioteca concede benefícios às unidades de informação. Quanto à identificação dos benefícios, ressalta-se que duas bibliotecas apontaram alguns tipos de benefícios percebidos, no entanto, ao mesmo tempo registraram que não foi feito nenhum estudo de avaliação para dimensionar os mesmos. Não é possível dizer de que maneira as unidades de informação identificaram os resultados positivos com o uso das redes sociais, visto que não foi feito nenhum questionamento quanto ao tipo de avaliação utilizado. De qualquer maneira é válido ressaltar que um serviço não pode ser simplesmente implementado, depois de um período é necessário fazer avaliações periódicas para comparar resultados esperados e conseguidos, para identificar o nível de crescimento de usuários participando das redes, para saber como os serviços da biblioteca estão sendo percebidos pelos usuários, enfim, avaliar para fazer mudanças quando necessário, para manter o que está dando certo e para fazer inovações.

Na era da web 2.0 a palavra-chave é a colaboração. Portanto, os bibliotecários que atuam nesse novo contexto têm que perceber que o usuário não é um mero coadjuvante, mas que ele é tão protagonista quanto a biblioteca. Esses profissionais devem entender que as redes virtuais não são apenas um meio da biblioteca estar presente na web, mas que através delas será possível estreitar uma relação mais próxima com os usuários, por isso é importante incentivá-los à compartilhar informações com a biblioteca através de *links* no *Facebook* e *Orkut*, a utilizar o *Twitter* da biblioteca como o “fale com o bibliotecário(a)”, a fazer comentários sobre as informações disponibilizadas, a participar da indexação colaborativa, a avaliar os serviços da biblioteca, entre outros. Enfim, espera-se que os bibliotecários que já utilizam essas ferramentas aprendam a explorar ainda mais os aplicativos desses *sites* e não se limitem a fazer divulgação dos serviços e que os que não utilizam, deixem de resistir ao que é novo e passem a enxergar os benefícios alcançados com as mudanças.

Em suma, o estudo indica que uma parcela considerável das bibliotecas universitárias estão utilizando *sites* de redes sociais, e embora não seja possível afirmar se no momento de implantação das referidas redes houve um planejamento que estabeleceu objetivos a serem

alcançados e se as expectativas depois do uso foram alcançadas, de alguma maneira as unidades de informação estão percebendo que o uso dessas redes sociais está agregando melhorias as bibliotecas. Esses questionamentos ainda sem resposta e a escassez de artigos que abordem a relação entre biblioteca e redes sociais possibilita o desdobramento de estudos acerca desse assunto novo e ainda pouco explorado.

REFERÊNCIAS:

AMARAL, S. A.; GUIMARÃES, T. P. Sites de bibliotecas universitárias brasileiras: estudo das funções desempenhadas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002.

Disponível em: <<http://www.sibi.ufrrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/131.a.pdf>> Acesso em : 25 de maio 2010.

BEZERRA, Marcos Antonio Alexandre; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Uma ética da informação para pensar o orkut: reflexões sobre a informação e a liberdade no contexto da sociedade da informação. **Inf. & Soc.** João Pessoa, v.18, n.2, p. 207-218, maio/ago. 2008.

Disponível em: <<http://revista.ibict.br/pbcib/index.php/pbcib/article/view/1077>> . Acesso em: 25 maio 2010.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez., 2007. Disponível em:

<<http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 25 maio 2010.

CAMPOS, Luiz Fernando de Barros. Web 2.0, biblioteca 2.0 e ciência da informação (i):um protótipo para disseminação seletiva de informação na web utilizando mashups e feeds rss.In.: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA FORMAÇÃO,8.,2007,Salvador. **Anais...**Salvador,2007.Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT2--232.pdf>>. Acesso em: 25 maio 2010.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. Pesquisa – Conceitos e definições.In.:_____.Metodologia científica.5 ed.São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CRUZ, Ruleandson do Carmo. Biblioteconomia no orkut: estudo exploratório de uma comunidade virtual formada por bibliotecários. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 165, jan./jun., 2010. Disponível em : <http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/viewFile/693/pdf_24> Acesso em: 20 maio 2010.

GRACIOSO, Luciana de Souza. Biblioteca, Web 2.0, Biblioteca 2.0. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2007, São Paulo. **Anais...**São Paulo: Unesp, 2007. Disponível em: <<http://cutter.unicamp.br/document/?code=23460>>. Acesso em: 25 maio 2010.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.** João Pessoa, v.17, n.1, p.44-55, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 25 de maio 2010.

ONDE os brasileiros se encontram. **Época**. Disponível em : <http://epoca.globo.com/infograficos/628_redes_populares/628_redes_populares.html>. Acesso em: 2 de jul. 2010.

PAVARIM,Guilherme. Facebook está longe do orkut.**Info online**.2010.Disponível em: <<http://info.abril.com.br/noticias/internet/>>. Acesso em: 31 maio 2010.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.Disponível em: <http://www.redessociais.net/cubocc_redessociais.pdf>. Acesso em: 20 maio 2010.

RECUERO,Raquel; ZAGO,Gabriela.Em busca das “redes que importam”:redes sociais e capital social no Twitter. **Líbero**. São Paulo, v. 12, n. 24, p. 83, dez. 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/libero/article/viewPDFInterstitial/6787/6129>>. Acesso em: 20 maio 2010.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/642/566>>. Acesso em: 20 de maio 2010.

APÊNDICE

COMO AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO ESTÃO UTILIZANDO OS SITES DE REDES SOCIAIS

Questionário

1. Qual o nome da universidade a qual a biblioteca pertence?

2. Biblioteca:

() Privada

() Pública

3. A biblioteca faz uso de sites de redes sociais?

() Sim

() Não

4. Caso tenha respondido sim, marque qual(ais) site(s) de Redes Sociais é(são) utilizado(s) atualmente pela biblioteca?

() Orkut

() Facebook

() Twitter

5. Quem é responsável pelo gerenciamento das informações disponíveis nos sites de redes sociais?

() biblioteca

() Sistema de bibliotecas

6. Qual(ais) objetivo(s) dos sites de redes sociais estarem sendo utilizados pela biblioteca? (pode marcar mais de uma opção)

() Marketing da biblioteca (divulgar seus serviços)

() Serviço de Referência

() estudo de usuário

() Avaliação dos serviços da biblioteca

() Outro: _____

7. O uso dos sites de redes sociais trouxe benefícios para a Biblioteca? (pode marcar mais de uma opção)

() Não

() Sim. Aumentou o número de usuários

() Sim. Há mais pessoas utilizando os serviços da biblioteca

() Sim. Cresceu a troca de informações entre os usuários e a biblioteca

() Outro: _____